

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kebaruan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Latar Belakang Teori .....	11
1. Deskripsi Konseptual .....	11
a. Kualitas Pelayanan Elektronik .....	11
b. Kualitas Produk .....	13
c. Nilai yang Dirasakan .....	17
d. Kepuasan Pelanggan .....	18

2. Hasil Penelitian yang Relevan .....	23
B. Kerangka Teori dan Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
1. Waktu Penelitian .....	42
2. Tempat Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian .....	42
1. Metode Penelitian .....	42
2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel .....	43
C. Populasi dan Sampel .....	44
1. Populasi .....	44
2. Sampel .....	44
D. Penyusunan Instrumen .....	45
E. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Deskripsi Data .....	66
B. Analisis Data .....	85
C. Pembahasan .....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Implikasi .....	102
C. Keterbatasan Penelitian .....	103
D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Rekor Pengiriman McDelivery Paling Banyak dalam 1 Jam (Global) ...	5
Tabel I. 2	Rekor Pengiriman McDelivery Paling Banyak dalam 1 Hari (Global)...	6
Tabel II. 1	Matriks Hasil Penelitian yang Relevan .....	28
Tabel II. 2	Persamaan dan Perbandingan Jurnal .....	32
Tabel III. 1	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Elektronik .....	47
Tabel III. 2	Skala Penilaian Instrumen .....	48
Tabel III. 3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk .....	51
Tabel III. 4	Skala Penilaian Instrumen .....	52
Tabel III. 5	Kisi-kisi Instrumen Nilai yang Dirasakan .....	55
Tabel III. 6	Skala Penilaian Instrumen .....	56
Tabel III. 7	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel III. 8	Skala Penilaian Instrumen .....	60
Tabel IV. 1	Sebaran Wilayah Domisili Responden .....	66
Tabel IV. 2	Sebaran Usia Responden .....	67
Tabel IV. 3	Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel IV. 4	Sebaran Pendidikan Terakhir Responden .....	67
Tabel IV. 5	Sebaran Pekerjaan Responden .....	68
Tabel IV. 6	Sebaran Status Pernikahan Responden .....	68
Tabel IV. 7	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Elektronik .....	70
Tabel IV. 8	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik ..	71
Tabel IV. 9	Rata-rata Hitung Skor Kualitas Pelayanan Elektronik .....	72
Tabel IV. 10	Statistik Deskriptif Kualitas Produk .....	74
Tabel IV. 11	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	75
Tabel IV. 12	Rata-rata Hitung Skor Kualitas Produk .....	76

Tabel IV. 13 Statistik Deskriptif Nilai yang Dirasakan .....	78
Tabel IV. 14 Tabel Distribusi Frekuensi Nilai yang Dirasakan .....	79
Tabel IV. 15 Rata-rata Hitung Skor Nilai yang Dirasakan .....	80
Tabel IV. 16 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel IV. 17 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	83
Tabel IV. 18 Rata-rata Hitung Skor Kepuasan Pelanggan .....	84
Tabel IV. 19 Uji Normalitas Data .....	86
Tabel IV. 20 Pengujian Linearitas Kualitas Pelayanan Elektronik .....	89
Tabel IV. 21 Pengujian Linearitas Kualitas Produk .....	90
Tabel IV. 22 Pengujian Linearitas Nilai yang Dirasakan .....	90
Tabel IV. 23 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	91
Tabel IV. 24 Hasil Analisis Uji f .....	93
Tabel IV. 25 Hasil Perhitungan Uji t .....	94
Tabel IV. 26 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_1$ terhadap Y .....	95
Tabel IV. 27 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_2$ terhadap Y .....	95
Tabel IV. 28 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_3$ terhadap Y .....	96
Tabel IV. 29 Perhitungan Koefisien Determinasi $R^2$ .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel .....	44
Gambar IV. 1 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan Elektronik .....	72
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kualitas Produk .....	76
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Nilai yang Dirasakan .....	80
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	84
Gambar IV. 5 Pengujian Normalitas $X_1, X_2, X_3$ terhadap $Y$ .....	87
Gambar IV. 6 Pengujian Normalitas $X_1$ terhadap $Y$ .....	87
Gambar IV. 7 Pengujian Normalitas $X_2$ terhadap $Y$ .....	88
Gambar IV. 8 Pengujian Normalitas $X_3$ terhadap $Y$ .....	88



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 – Alasan Penggunaan Layanan McDelivery .....	7
Diagram 2 – Kepuasan Penggunaan Layanan McDelivery .....	7



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Form Konsultasi Skripsi dan Form Saran Perbaikan .....	109
Lampiran 2 – Kuesioner Survei Awal.....	110
Lampiran 3 – Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	114
Lampiran 4 – Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validitas .....	119
Lampiran 5 – Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	123
Lampiran 6 – Kuesioner Uji Final .....	127
Lampiran 7 – Tabulasi Data Uji Final X1.....	132
Lampiran 8 – Tabulasi Data Uji Final X2.....	135
Lampiran 9 – Tabulasi Data Uji Final X3.....	138
Lampiran 10 – Tabulasi Data Uji Final Y.....	141
Lampiran 11 – Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Elektronik (X1).....	144
Lampiran 12 – Deskripsi Data Kualitas Produk (X2).....	145
Lampiran 13 – Deskripsi Data Nilai yang Dirasakan (X3).....	146
Lampiran 14 – Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y) .....	147
Lampiran 15 – Uji Normalitas .....	148
Lampiran 16 – Uji Linearitas .....	149
Lampiran 17 – Uji Regresi Berganda.....	150
Lampiran 18 – Uji f.....	151
Lampiran 19 – Uji t.....	152
Lampiran 20 – Perhitungan Koefisien Determinasi.....	153
Lampiran 21 – Nilai <i>r product moment</i> .....	154
Lampiran 22 – Tabel Distribusi t .....	155